資料１

電気通信事業者の販売方法に係る指導の状況等について(福岡市)

平成 24 年 10 月 30 日
福岡市消費生活センター

電気通信事業各社（固定電話、移動通信サービス、インターネット通信サービス、ケーブルテレビ）については、福岡市消費生活センターの事業者別相談件数の中でも上位を占め極端に多い分野となっている。

福岡市消費生活センターでは従来から個別に事業者面接を行い、問題点を指摘し指導を行ってきた。また、総務省が主催する「九州電気通信消費者支援連絡会」においても再三改善を求めてきたが、相談件数は増加し続け、改善が見られなかった。

そこで、今年１月から５月にかけて、福岡市消費生活条例に基づき、条例で規定する不当な取引行為に該当する電気通信事業者の販売行為について６社に指導を行い、自社でのすみやかな問題解決への協力を要請したところである。しかしながら、指導後も相談件数は増加しており、この状況は全国の消費生活センターにおいても同様の傾向にあり、対策は急を要するものと思われる。

以上のことから、電気通信事業者の販売方法について、より一層の監督官庁及び関係省庁からの指導や監視、制度の見直しなどの対応が必要であると考え、次のとおり消費者庁及び消費者委員会に対し、指導や調査の依頼を提出したところである。

【参考】
消費者庁へ報告・指導依頼提出（平成 24 年 5 月 31 日付市消第 180 号）
消費者委員会へ報告・調査依頼提出（平成 24 年 8 月 20 日付市消第 465 号）

記

１　相談等の状況（平成 24 年 9 月末現在）

電気通信事業者	24 年度（９月末）相談件数	23 年度			22 年度相談件数	21 年度相談件数
		（９月末）相談件数	相談件数	うち斡旋(率)		
A 社	59	(62)	123	25（20.3%）	73	49
B 社	88	(64)	144	32（22.2%）	98	70
C 社	74	(71)	155	41（26.5%）	136	188
D 社	80	(45)	130	26（20.0%）	87	71
E 社	29	(39)	66	13（19.7%）	69	70
F 社	27	(26)	58	16（27.6%）	36	61

＊センターの相談件数H23 年度 14,573 件、H22 年度 14,444 件
＊通常、相談員による「斡旋」は全体の９％弱

２　不当な取引行為（福岡市消費生活条例第 21 条）に該当する事項（各事業者共通）

（１）契約締結に至るまでの勧誘・説明のあり方（電話勧誘、訪問販売、販売店）

①重要情報の不提供(1-1)・・割引サービス、料金体系、契約解除制限、解約料の説明不足
②販売意図の隠匿(1-3)　・・点検時や点検を装い勧誘・販売することによるトラブル
③重要事項に関する誤信情報の提供(1-5)、 優良・有利誤信情報の提供(1-6)　・・虚偽説明
④消費者に適合しない契約(3-10)・・若者が複数の携帯電話を契約、転売で報酬を得る。
高齢者への不必要な販売勧誘。
⑤威圧・困惑行為(2-1)・・不必要な高齢者への無理な勧誘

（２）契約締結後の対応のあり方

①債務履行における不誠実対応(5-1)　・・頻繁な不具合・修理と販売店の対応
②解除等における義務違反(7-7)　・・解約手続きをとらない、解約拒否

３　福岡市から事業者への指導内容

（１）不招請勧誘に関連する問題点

電話での勧誘（特に割引サービス）について、説明不足・販売意図の隠匿がみられた。電気通信事業における契約は電話のみで理解できる契約内容ではなく、電話での契約の後に送付される資料も理解が難しいこと、契約変更を家族でよいとしていることもトラブルの元である。（Ａ社）

また、点検と新たなサービスの販売勧誘を一緒に行っている事業者については、この販売方法を変えない限り消費生活センターへの相談は減らないことを指摘した。（Ｅ社）

（２）料金体系のわかりにくさと解約についての説明不足

料金体系等が複雑であることや販売店の説明不足による解約制限･解約料についてのトラブルが多い。事業者は「書面を渡して説明し、更新時期にもお知らせしている」と弁明するが、自動更新により新たな解約制限期間が開始し、万一解約するときには解約料が発生することの表示も必要である。（Ｂ社、Ｃ社、Ｄ社、Ｆ社）

（３）高齢者に対する無理な勧誘

適合性の観点から高齢者への無理な勧誘・契約をしないこと。（Ａ～Ｆ社）

（４）若者の名義貸しへの対応

適合性から判断して、若者が名義貸しとして複数の携帯電話を契約し悪用することは問題である。業界全体の問題ではあるが何らかの対応ができないか。（Ｂ社、Ｃ社、Ｄ社）

（５）販売店の指導の徹底

オプション加入、長期契約やセット販売を条件とした料金や値引きについては、わかりやすく表示・説明し、有利誤認を招かないよう、また、無理な勧誘等をしないよう、販売店への指導を徹底すること。（Ａ社～Ｆ社）個人情報の取扱・管理についても指導を徹底すること。（Ｅ社）

（６）対応マニュアルの見直し

商品や商品内容が複雑であることで、販売店等が十分な説明対応ができないのであれば、商品自体や対応マニュアルを含めた見直しも検討すべきではないか。（Ａ～Ｆ社）

（７）故障への適切な対応

頻繁な故障による修理について、事業者もこれを認めるのであれば、商品交換等の相談者が納得いく柔軟な対応と十分な説明をすることが必要である。（Ｂ社、Ｃ社、Ｄ社）

（８）苦情・相談窓口の機能不全

苦情については、まず第一線の販売店が十分に説明・対応すること。本来は自社の苦情は自社の苦情・相談窓口で処理すべきであり、消費者対応のコールセンターのみでは苦情対応が不十分であるので、行政対応専用とされているお客様相談室と連携し、苦情・相談窓口として責任を持って丁寧に対応すること。（Ａ～Ｆ社）

４　監督官庁への要望

（１）電気通信事業法適用のサービスに、下記の通り特定商取引法に定める規定との整合性をもたせること。

①一定期間に申し出があれば無条件に契約解除できるクーリング・オフ類似の制度導入。

②契約成立前に、消費者が契約内容を十分理解できるよう、サービス内容、対価、解約など重要事項に関する説明書を交付のうえ、対面かつ口頭で契約内容を説明する義務の導入。特に、高齢者に不必要な契約をさせないための販売ルールを設けること。

（２）各事業者に対し、販売店・代理店の販売方法について把握するとともに、研修や指導等を十分に行い適切な販売を行うよう指導すること。

（３）各事業者に対し、消費者からの苦情・相談窓口を一本化かつワンストップ化することを義務づけ、利用者サービスの向上を図るよう指導すること。

＜参考資料＞事業者別　福岡市消費生活条例告示「不当な取引行為」（主な相談内容から）

（１）　A 社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供（1-1）
・妻が受けた電話勧誘で自分の承諾なしに勝手に契約を変更された。妻は「契約書を書かなくていいのか」と尋ねたが、よいと言われたとのこと。契約内容が変更されているとは契約者は思っておらず、こういう形で契約変更が出来てしまうことに納得がいかない。
・インターネットの割引の電話勧誘を受け夫が申込みをしたが、「内容のパンフレットはない」と言うし、もともと高い料金を払っているわけでもなく、割引といってもわずかで、言われているほどのメリットばかりではない。3 年以内に解約したら違約金がかかることも後から言われ、詳しいパンフレットを送ってほしいと言っても「ない」といわれ、電話だけで契約が済んでしまうというのはおかしいのではないか。

●販売意図の隠匿（1-3）
・「インターネットの調子はどうか。つながりにくいなどないか」と電話があり、何のことかわからないうちに話を進められ、確認するとリモートサービスというものを付けるという勧誘だった。夫が契約者なので無断では出来ない、詳しく案内しているというホームページも見ていない、それに契約者ではない人の承諾で契約を取る販売方法はおかしい。お客様相談室にそのように苦情を言ったら、問題点については自分の言うとおりだと言われた。

●重要事項に関する誤信情報の提供（1-5）
・契約料も工事費用もかからない、すべてタダ、２ヶ月になる前に解約すればよい、と言われたのに、そうではなかった。担当者に連絡するが連絡がつかない。

●威圧・困惑行為（2-1）
・この１～2 週間電話勧誘が続き、夜 10 時過ぎや朝 8 時過ぎに電話をしている。

●消費者に適合しない契約（3-10）
・（固定電話の接続変更を依頼したところ）インターネットも全くしたことがないのにリモートサービスで簡単に出来るからと光回線プロバイダと中古パソコンを勧められて、よく理解しないまま契約。解約するには 4 万円という高額な解約料が発生する。（70 歳代）

●債務履行における不誠実対応（5-1）
・（インターネット接続回線の契約時、）代理店がキャッシュバックの口頭約束をしたが、書面にして送ってこない。電話にも出ない。

●解除等における義務違反（7-7）
・光テレビの３ヶ月お試しを申し込み、お試し期間中に解約したいのに、電話が込み合って連絡がつかない。同じ会社の別の部署に電話したら消費生活センターに相談するように言われた。

（２）　B 社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供（1-1）
・携帯電話の自動更新時期を逃し中途解約すると違約金が発生する。更新時期を知らせることもせず知らないうちに更新され、更新時の１ヶ月で解約手続きをしないと更に２年間拘束されるというシステムはおかしい。

●重要事項に関する誤信情報の提供（1-5）
・外国で使える機器として携帯を購入したが、店員が使えると言って名前を挙げた外国のひとつで使えなかった。店の担当者に申し出た時も謝罪もなく悪びれた様子もない。

●優良・有利誤信情報の提供（1-6）
・携帯電話の機種代金表示や、契約時に５つのオプションを付けた値引き後の価格を表示する方法はわかりづらく、おかしくないか。

●威圧・困惑行為（2-1）
・携帯電話の機種変更に行った際、断ったのにスマートフォンを勧め、スマートフォンは使いこなせないので要らないと言ったら、一番安い機種を希望したのに高額の機種を勧められた。

●消費者に適合しない契約（3-10）　名義貸し等

・知人に誘われ業者の人に連れられ、家電量販店の中の携帯電話コーナーで２台契約し、続けて別のショップで同様に２台契約、最後に市外の店舗に連れて行かれ、４台を番号持ち越し制度で乗り換えた。全部で８台の端末を入手し、SIMカードを抜いた端末を業者に渡した。最後に行ったショップでは番号持ち越しで乗り換えた場合キャッシュバックのサービスがあった。それから２回に分けて５万円程手数料をもらった。最初の約束では、料金引き落とし口座を空にしておけば後日振り込み用紙が送付されるので、それを渡せば料金は業者が支払うと言うことだったが１回も支払いされず、今では連絡も取れない。３社から督促が来る。最後に行った市外のショップの担当者は業者と懇意のようで、帰り際に後日何台か手配することを約束していた。（20歳代）

●債務履行における不誠実対応（5-1）

・半年間で６回目の故障をした。解約して返金することはできないと言われた。この契約を続けたくないと強く言ったら消費生活センターに相談するよう言われた。

・スマートフォンが購入してすぐフリーズしたり電源が落ちたり送受信が不具合だったりする。他の機種に変えてくれと言っても「できないことになっている」と説明され断られた。

（３）　Ｃ社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供（1-1）

・外出中でも家の中でも無線LANでパソコンやケータイやテレビに高速でデータ通信ができる、利用可能エリア内でサクサクつながると説明され契約した。しかし、自宅で全くつながらず調べてもらったら、機器の不具合ではなく自宅の電波状況が悪いのが原因と分かった。対策をお願いしたが、アンテナなど改善する方法もないという。

・携帯電話会社の代理店の者から契約者を紹介すると電話機代や紹介料を払うと言われ、契約者を紹介したが約束を果たさない。

・携帯電話の機種変更に行った際、モバイル通信も勧められ、携帯電話をスマートフォンに替えたが電話番号宛のメールができず、３Ｇの設定にすると高額になるなどのデメリットについての説明がなかった。解約すると２年以内は規定の解約料がかかる。

・携帯電話１台購入した際、ショップから無料だから受け取っておくように言われ３台デジタルフォトフレームを受け取った。通信料がかかることは聞いておらず、返却したいが２年以内の解約は解約料が発生するという。当初そのような説明はなかった。

・スマートフォンの契約時に同時にインターネット接続機器とインターネットの電子通信カードを契約し、機器を返却すれば通信料の請求はないと言われた。３ヶ月後料金を請求されたのでショップに行き説明を求めた。１日がかりで図解の説明を受け、機器はもう一つ別の業者に解約の手続きをしなければならなかったこと、機器は返さなくてよいことがやっと理解できた。業者は契約時の担当者の説明不足だとして料金の請求を取り下げたが、わずか月額380円なので黙って払っている人も多いと思う。

●重要事項に関する誤信情報の提供(1-5)

・スマートフォンとWi-Fi通信機器の契約をした。メールやサイト利用についてはWi-Fi通信の方が３Ｇ回線利用より安いし通信速度も速く、３Ｇ回線のメールアドレスをそのまま使えると説明されたが、説明と違い３Ｇ回線のメールアドレスが使えず、バッテリーも４時間しか持たない。連続して通信しなかったら自動的に電源が切れ、再起動に時間がかかり、その間はメール受信をしないのでとても使い勝手が悪い。Wi-Fi通信の契約を取り消したい。

・ショッピングモールで業者がキャンペーンをやっていた。モバイルデータ通信の月々通信料だけの負担で２年１ヶ月間の契約をすればパソコンは無料でもらえると言われ、解約するには3,700円支払えばいいと説明を受けたが、契約書には解約料について3,700円に残りの契約月数をかけた金額を支払うと記載されている。また、月々6,180円の支払のうち3,700円はパソコン代、2,480円は通信料となっており結局は分割でパソコンを買わされているとわかった。

●優良・有利誤信情報の提供（1-6）
・半年前に携帯電話会社を乗り換えた時に、キャンペーン条件として２～３のコンテンツの利用があり、契約したが無料期間が過ぎ料金発生。２ヶ月間は無料、３か月目からは有料になるので、契約後必要なければ解約してくださいとは言われたが、忙しく解約手続きを忘れていた。返金は求めないが、内容も乏しいコンテンツ料金を月額３００円で半ば強制的に契約させられ、私のように解約し忘れた人が大勢いるのではないか。
●消費者に適合しない契約（3-10）B 社 名義貸しに同じ
●債務履行における不誠実対応（5-1）
・スマートフォンの契約をした。自宅でも近所でも使えないと申し出たら、ホームアンテナを立てるよう言われた。それでも改善されなかったら小型基地局の設置を提案され、全然使えないのに８か月料金や割賦代金を払い続けた。やはり納得できないと思って解約を申し出たら、違約金と残割賦を一度に払えと言われた。
・スマートフォンに変えた際、モバイル通信をオフにして Wi-Fi でネットやメールをするよう勧められ契約したが、電話機能が使えない。解約したいが解約料がかかる。２～３店舗回ってショップに相談したが、みな原因が分からず、通信会社のコールセンターに相談して初めて、そのスマートフォンは、モバイル通信がオフの状態では電話機能が使えなくなることが分かった。スマートフォンの機能の問題だからメーカーに言うよう言われ、苦情申し出たら、メーカーは、通信会社の説明の問題だからと通信会社と交渉するよう言われた。通信会社のショップの店員が知らないことは通信会社の責任ではないか。

（４） Ｄ社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供（1-1）
・スマートフォンに変えたが、アプリケーションが自動更新されパケット料金がかかる。契約時の説明もなく納得できない。
・光インターネットと光電話の訪問勧誘があり、インターネットは必要ないと言ったが、5 ヶ月間無料のキャンペーンをしているので、インターネットを使ってみて不要であれば、電話のみの契約にすればよいと言われたが実際それはできなかった。できないということを代理店も知らなかった。
・マンション全体が光電話になって団体割引適用と言って訪問してきた時に、他社で契約していると断ると、マンション全体のことだからと言われたのでよくわからないまま契約。実際は違っていた。
・日曜の夜、インターネットと固定電話料金が安くなると訪問。子供が泣いたので明日来てくださいと言ったが、「遠くから来ているから今日しかない」と言われ、手数料などきちんと説明も聞かないまま契約したが解約したい。
●重要事項に関する誤信情報の提供(1-5)
・訪問販売で、インターネットの接続料が安くなりメールアドレスは変更不要と言われてプロバイダの変更をしたが、メールアドレスをそのまま使うには追加料金が必要だった。
●消費者に適合しない契約（3-10）
・70 歳代の帰国者で日本語が不自由な人に、電話代が安くなると勧め契約させているが、実際はそうではなかった。そのような人に契約を勧めることも問題ではないか。
・60 歳代の母がよくわからないのに自宅の電話を IP 電話に変更する契約をさせられており、これまでどおりのインターネット接続が出来なくなった。
・80 歳代の方でインターネットは使わないしパソコンも持っていなかったが、訪問販売で IP 電話を勧められ契約した。
・大学生の息子が合計 8 台の携帯端末を業者に渡し手数料をもらっている。20 歳代の若者にアルバイトと称して購入させている。

●債務履行における不誠実対応（5-1）
・2日後に回答すると言われたのになく、消費生活センターから連絡してもらってやっと回答された。（たらいまわしの挙句返事がないという相談が複数ある。）
・機器に不具合があるので対応を求めたが、機械的な対応しかしてもらえなかった。（特にスマートフォンに関する相談が多い。）
●解除等における義務違反（7-7）
・転居のため、光インターネットサービスを電話で解約手続きしたにもかかわらず、解約出来ていなかった。

（5） E社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供（1-1）
・ケーブルテレビの契約でメリットばかりを強調してデメリットは一切説明しない。3ヶ月間無料、いらなければそのときに電話で断ることも出来る、と言うのでしばらく使ってみることにしたが、解約を申し出ると、1年間の契約になっている、解約が出来るかどうか後で連絡すると言われた。契約当初、1年間契約などとは聞いていなかった。
●販売意図の隠匿（1-3）
・電波の調査をするという業者に見てもらった後、ケーブルテレビを勧められ契約。（同様の相談が複数）
●重要事項に関する誤信情報の提供(1-5)
●優良・有利誤信情報の提供(1-6)　2件
・電話料金が安くなるし、全部の番組が見ることができると説明されたが、夫も要介護1で見ないし、専用アンテナがありデジタル放送は見られるから必要ないと言ったのに勧められた。町内会長や近所の人で加入した人たちの名前を言っており、個人情報の取扱にも問題がある。
●威圧・困惑行為(2-1)
・断ってもまた来られた、高圧的な勧誘をされた。
●消費者に適合しない契約(3-10)
・地区一帯の回線が変更になり、テレビを見るためにケーブルテレビの契約にするように勧誘された。（70歳代、80歳代の方の相談が複数。）
●債務履行における不誠実対応(5-1)
・契約内容が違うので変更し返金を約束したのに、後で届いた請求書で契約内容を確認すると変わらないままだった。
●解除等における義務違反(7-7)
・テレビの映りが悪いので当該事業者に連絡したところ、チューナーをつけるのかと思ったら多チャンネルテレビを勧められた。解約を申し出たところ、契約して半年したら解約料なしで解約できるのでそれまで待つように言われた。
・母宅に訪問し、不要と断ったのに勝手にケーブルテレビの録画機能付きの機器を設置。解約申出の電話をしたが、担当者が使用方法を説明しに行くと言い、一度断っているのに解約に応じられなかった。

（6） F社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供(1-1)
・代理店で、Wi-Fiを契約するとスマートフォンだけより料金が安くなり速度も速いと勧められスマートフォン1,029円基本契約とWi-Fi 3,880円を契約、8千円の利用料で済むと言われた。しかし、Wi-Fiの充電のもちが悪いので、外出中に充電切れになるとスマートフォンの携帯電話回線が使われるため利用料が1万円を超える可能性がある。
・家電量販店でプロバイダの契約後2年程度経過した頃、事業者から電話で新しいプランが出

たとの勧誘を受け契約。新たな契約について取付機器の取扱説明書以外はなく、２年以内の解約は違約金が必要等の説明はなかった。後に解約には４万円もの違約金がかかると知り、そんな高い違約金を取られるより毎月の最低料金1,400円を支払い続けるよう月々の定額プランを解除したところ、解約月の請求が5,300円であることがわかった。事業者は「新しい契約内容についての確認等の書類は改めて送るなどはしていない、違約金なしの解約は応じかねる」との回答。（センターとしては、契約内容が変更になった際にその旨を記載した書面を消費者に交付し、契約内容、解約ルール等についてお互いに確認した方が事後のトラブル防止にもつながるのでやはり書面を交付すべきではないか主張したが受け入れられず。）

・家電量販店の売り場でスマートフォンを探していたら、店員が来てタブレットとWi-Fi通信の契約のほうがよいと勧めた。自宅住所はエリア内なので大丈夫と言われたが、自宅ではインターネットが使えず、時々圏外の表示が出るので解約する旨伝えたら、２年未満の解約なので違約金が33,600円かかると言われた。契約時に違約金の説明は聞いていない。

・ラジオ通信販売で「通信契約とセットで500円でパソコンが買える。」というサービスに申し込んだ。40型と言われたが実際は小さなパソコンだったので返品、通信会社にも解約の連絡をしたが69,600円の解約料を請求された。パソコンと通信サービスがセットでしか契約できないと言っていたのに、パソコンは返せて通信だけ残るというのはおかしい。

●重要事項に関する誤信情報の提供（1-5）

●優良・有利誤信情報の提供（1-6）

・自分の地域は通信サービスのエリア外であることが多い旨事前に申し出たが大丈夫と事業者から言われ契約。実際は使えなかったので連絡をして機器を返し手続きは終わったと思っていたところ、クレジットカードで決済されていた。インターネット接続業者とは別の委託業者に問合せると「一旦機器を送ると発生する金額。事前にそのような説明を受けたはず」と言われたが自分は説明を受けていない。

・約１か月前に自宅に電話があり、加入プロバイダの名前を挙げ会員の皆様にお知らせと言われ承諾したら別会社のプロバイダ契約だった。二重に支払っているうえに料金が安くなるとも言われていたのに安くなっていない。解約には違約金3万円かかる。

・ブルーレイレコーダーを買いに家電量販店に行った。インターネット接続を新たに契約したら、その商品が5千円割引になる。速度は遅くなることはない、むしろ速くなると言われた。しかし実際はものすごく遅くなった。

●消費者に適合しない契約（3-10）

・電気店でパソコンとデータ通信の契約をした。クレジットカードを作ったほうが手続きが楽と言われ電気店で申し込みをした。カードをなくしたかもしれないと思い、再発行手続きをし数回引き落としがあった後、突然振込用紙が届いた。いくら説明を受けてもわからない。（70歳代）

●債務履行における不誠実対応（5-1）

・最近モバイルデータ通信機器とパソコンを契約。電波が届かず使えないので事業者に電話をするが全くつながらない。店に申し出るとカスタマーセンターに相談してと言われた。何度電話しても話し中でつながらない。

・20 ヶ月前にスーパー内の特設売り場で、100 円パソコンと２年間の通信サービスの契約をした。文書作成ソフトと表計算ソフトが使えるか聞いたら、すぐに使えると言われたので契約したが実際はソフトが入っていないことが分かった。販売代理店に苦情を申し出たら、別のパソコンと交換するので、パソコンを送るよう言われ送ったがそれきり連絡がなく、５ヶ月後にこちらから問い合わせたら全く忘れられていた。その間も月額料金は発生しており納得できない。